Môn học: QUẢN TRỊ ĐẠI CƯƠNG
YÊU CẦU của BÀI THUYẾT TRÌNH SỐ 3

Nhóm thực hiện: Nhóm 3

(*Giá trị 10% Môn Học*)

TÌNH HUỐNG: CÔNG TY NORDSTROM

__Nordstrom Inc__. là một công ty bách hóa bán lẻ lớn, bán tòan các mặt hàng cổ điển chất lượng cao : quần áo, đồ lót và giày dép cho đàn ông, đàn bà và trẻ em, và có mặt chủ yếu ở các vùng Tây Bắc và Tây Hoa Kỳ. Danh tiếng phục vụ khách hàng của công ty đã trở thành huyền thọai trong ngành bách hóa. Nhân viên công ty được khuyến khích làm hài lòng khách tối đa. Nhân viên bán hàng phải luôn lưu tâm đến khách hàng trung thành và cám ơn họ đã giúp phát triển doanh nghiệp, gửi các cáo thị về các mặt hàng mới và các điều kiện ưu đãi cho họ biết. Phong cách tổ chức của công ty thường xuyên nhấn mạnh đến dịch vụ khách hàng không chỉ là nụ cười hay có mặt khi cần.

Để thực hiện mức dịch vụ này, __Nordstrom__ thuê mướn nhiều nhân viên bán hàng hơn bất cứ các cửa hàng bách hóa nào khác. Nó cung cấp các buổi đào tạo chuyên sâu và các hội nghị chuyên đề về động viên cho các nhân viên phục vụ. Ngòai ra, các nhân viên có kinh nghiệm được gửi đến các cửa hàng mới để huấn luyện nhân viên mới theo phong cách của __Nordstrom__.

Tuy nhiên, mẫu mực này không phải lúc nào cũng đạt được kết quả tốt. Những năm gần đây, nhân viên than phiền là họ bị áp lực quá lớn về chỉ tiêu bán hàng và phải mang "bộ mặt hạnh phúc" luôn luôn. Quy tắc về ăn mặc trong khi làm việc được họ xem như là hạn chế tính cá nhân. Ngoài ra, nhân viên phàn nàn là họ không được hưởng thù lao làm ngòai giờ và phải nhận thêm trách nhiệm.

Để bảo đảm __Nordstrom__ thực hiện các qui định về lao động của tiểu bang, Sở Lao động và Công nghiệp Bang Washington đã ban hành chỉ thị cho công ty, chỉ đạo công ty phải áp dụng chính sách làm ngòai giờ.

==

Nhóm 3 đọc nội dung của tình huống nêu trên và thực hiện các phân tích sau:

1. Tóm tắt các ***thông tin liên quan về công ty*** từ nội dung đã nêu trên và từ các tài liệu truy cập thêm trên internet về công ty này để cập nhật và bổ sung thêm các thông tin cho các phân tích cần thiết đối với tình huống nêu trên.
2. Dựa vào lý thuyết về ***chức năng "Điều khiển"*** – mục ***"Động viên"*** của công tác quản trị (theo tất cả các nguồn từ ***"bài giảng"*** và các ***"tài liệu tham khảo"*** ...v.v..) và ***các lý thuyết khác*** (nếu cần), Nhóm tiến hành phân tích các ***vấn đề/ nguyên nhân*** và các ***giải pháp*** (như các bài tình huống trước) và tập trung trả lời các câu hỏi sau đây (kèm ***căn cứ của các lý thuyết tương ứng*** đã sử dụng để giải thích).

   2a*.Trong khi mức độ phục vụ khách hàng của* ***Nordstrom*** *không chê vào đâu được, bạn nghĩ* ***tại sao*** *nhân viên công ty không được hài lòng?*

   2b.*Từ nguồn thông tin trên Internet (đã thu thập từ câu* ***1.****), bạn hãy trình bày các cách mà* ***Nordstrom*** *đã thực hiện để giải quyết các sự cố tương tự ở câu* ***2a.***

   2c*.Nếu bạn là nhà quản lý của* ***Nordstrom****, Bạn nghĩ là bạn có thể làm gì để cho các nhân viên này thoải mái hơn?*

3. Tổng hợp các nội dung phân tích đã nêu trên (mục 1 -> 2 [a -> c]), hãy rút ra các ***bài học kinh nghiệm cụ thể*** khi thực hiện về công tác quản trị liên quan

A. *Yêu cầu thực hiện đối với nhóm thuyết trình*

- Nhóm thuyết trình chuẩn bị 1 copy trên ***giấy*** bài sẽ thuyết trình để nộp trước giờ thuyết trình, (***ghi đầy đủ Tên, MSSV các thành viên tham gia thực hiện và thứ tự nhóm, ngày thực hiện)***
- Chuẩn bị ***bài tóm lược*** để thuyết trình trên ***slide power point*** (hoặc bất kỳ hình thức nào) và nhóm thuyết trình sẽ đề cử người đại diện lên thuyết trình, các thành viên khác trong nhóm sẽ trả lời khi nhận câu hỏi phản biện.
- Thời gian thuyết trình không quá **20'**/ cho **toàn bộ bài thuyết trình**
- Thời gian phản biện không quá **20'**/ (các câu hỏi phản biện được nhận từ các nhóm còn lại)
- Ngày giao yêu cầu bài thuyết trình số **3**: **12/08/2017**
- Ngày thuyết trình: **19/08/2017**

Sau khi kết thúc buổi trình bày, nhóm thuyết trình tiếp tục hoàn tất công việc bằng cách ghi nhận lại tất cả ***các câu hỏi phản biện đã được nêu ra trong buổi thuyết trình và các giải đáp có thể có.*** ***(Có thể CHỤP ẢNH lại các câu hỏi và các nhận xét từ các Nhóm Phản biện).***Tất cả các Files của bài thuyết trình, nhóm thuyết trình sẽ gửi về cho GV (qua mail tmthu@hcmut.edu.vn) trước ***ngày 26/08/2017***

B. Yêu cầu đối với các "nhóm phản biện"

(*Giá trị 3.33% Môn Học*)

- Mỗi "nhóm phản biện" đọc tình huống và dựa vào lý thuyết về chức năng ***"Điều khiển"*** – mục "***Động viên***" hoặc thực tế trải nghiệm, đến lớp theo dõi bài báo cáo của "nhóm thuyết trình" và đưa ra các "*câu hỏi*" và cho "*nhận xét*" sau khi "*nhóm thuyết trình*" thực hiện xong phần báo cáo
- Mỗi "nhóm phản biện" chuẩn bị sẵn 1 Danh sách các thành viên của nhóm và đánh dấu sự hiện diện của các cá nhân để ***nộp trước giờ thuyết trình***, (***ghi đầy đủ Tên, MSSV các thành viên tham gia thực hiện và thứ tự nhóm, ngày thực hiện)***